Klachtenreglement Stichting Zorgboeren Zuid-Holland

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

Artikel 1.1 Beschrijving klachtenregeling en koppeling met de regeling van de zorgboerderij

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij ontevreden is?

Artikel 3 De medewerker zelf of diens leidinggevende

Artikel 4 De betrokken zorgcoördinator vanuit Stichting Zorgboeren Zuid-Holland

Artikel 5 De vertrouwenspersoon

Artikel 6 De klachtenfunctionaris

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

Artikel 7 Het indienen van een klacht

Artikel 8 Bevoegdheden van de klachtenfunctionaris

Artikel 9 Ontvankelijkheid van de klacht

Artikel 10 Werkwijze bij beoordeling van een klacht

Artikel 11 Stopzetting behandeling van de klacht

Artikel 12 Beoordeling klacht

Artikel 13 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

Artikel 14 Klachtencommissie en Geschillencommissie

Artikel 15 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

Artikel 16 Geheimhouding

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 17 Overige klacht- en meldmogelijkheden

Artikel 18 Kosten
Artikel 19 Openbaarmaking klachtenregeling
Artikel 20 Evaluatie
Artikel 21 Onvoorziene omstandigheden
Artikel 22 Vaststelling en wijziging regeling
Artikel 23 Datum van inwerkingtreding

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

a. *Aangeklaagde:* degene op wiens besluit of op wiens handelen of nalaten de klacht betrekking heeft.
b. *Cliënt:* natuurlijke persoon die zorg vraagt dan wel aan wie de zorgboer zorg verleent of heeft verleend.
c. *Cliëntenraad:* de cliëntenraad die op grond van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen is ingesteld ten behoeve van de cliënten van de zorg-aanbieder.
d. *Externe klachtenfunctionaris:* de externe klachtenfunctionaris is een onafhankelijke, niet aan de Stichting Zorgboeren Zuid-Holland verbonden instantie die cliënten en/of vertegenwoordigers ondersteunt bij het indienen en afhandelen van klachten.
e. *Interne klachtenfunctionaris:* de interne klachtenfunctionaris is de door Stichting Zorgboeren Zuid-Holland aangewezen persoon die cliënten en/of vertegenwoordigers ondersteunt bij het indienen, verduidelijken en afhandelen van klachten. De interne klachtenfunctionaris is beschikbaar voor intern advies.
f. *Klacht:* uiting van onvrede over een handeling, of het nalaten daarvan, over gedrag alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een cliënt, door de zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is, die schriftelijk of per e-mail is ingediend bij de klachtenfunctionaris, al dan niet in combinatie met een verzoek tot schadevergoeding.
g. *Klager:* degene die een klacht indient.
h. *Stichting Zorgboeren Zuid-Holland (ZBZH):* Overkoepelende organisatie waarbij zorgboerderijen zijn aangesloten en waarmee gezamenlijk zorg wordt gedragen voor de cliënten op de zorgboerderij, vertegenwoordigd door de directeur/bestuurder.
i. *Vertrouwenspersoon:* De onafhankelijk werkende persoon die cliënten en hun vertegenwoordigers kan bijstaan in zaken die spelen tussen zorgaanbieder (zorgboer en/of ZBZH) en cliënt. Deze persoon is onafhankelijk, luistert, geeft informatie en biedt zo nodig ondersteuning met als doel dat cliënten voor hun eigen belang op kunnen komen.
j. *Zorg:* zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Wet langdurige zorg, de Zorgverzekeringwet, Jeugdwet of de Wet maatschappelijke ondersteuning dan wel handelingen op het gebied van de individuele gezondheidszorg als bedoeld in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg inclusief Wlz-zorg of Zvw-zorg, alsmede andere handelingen met een ander doel dan het bevorderen of bewaken van de gezondheid van de cliënt.
k. *Zorgboer(in):* een rechtspersoon of een natuurlijke persoon die een zorgboerderij in stand houdt.

l. *Zorgboerderij:* een voorziening gevestigd op een boerderij, hoeve, kwekerij of andere groene omgeving, waar zorg, begeleiding, ondersteuning of dagbesteding wordt aangeboden. De omgeving en de activiteiten die daar plaatsvinden, vormen een wezenlijk onderdeel van de geboden ondersteuning. Voor zover passend bij de mogelijkheden van de cliënt, worden cliënten betrokken bij activiteiten in en rondom de groene setting.
m. *Zorgcoördinator:* de persoon die binnen ZBZH is gekoppeld aan de zorgboerderij.

Artikel 2 Beschrijving klachtenregeling en koppeling met de regeling van de zorgboerderij

De zorgboer(in), medewerkers op de zorgboerderij en medewerkers van ZBZH, verder genoemd ZBZH, zetten zich in om cliënten optimale diensten te leveren. Toch kan het voorkomen dat cliënten niet tevreden zijn over de dienstverlening. In dat geval kan een klacht worden ingediend. Op deze manier kunnen we eventuele fouten herstellen en mogelijk toekomstige klachten voorkomen.

De zorgboerderij is aangesloten bij Stichting Zorgboeren Zuid-Holland (ZBZH). De zorgboerderij heeft een klachtenreglement. Het klachtenreglement van de zorgboerderij vindt u op www.zorgboeren.nl, bij de desbetreffende zorgboerderij.

De afhandeling van klachten zal, indien de externe klachtenfunctionaris betrokken wordt of indien de klacht betrekking heeft op ZBZH zelf, altijd gaan via het klachtenreglement van ZBZH. Het klachtenreglement is te vinden via www.zorgboerenzuidholland.nl.

Hoofdstuk 2 Klachtopvang

Artikel 2 Bij wie kan een cliënt terecht als hij[1] ontevreden is?

Een cliënt kan zijn klacht bespreken met:

- de medewerker zelf of diens leidinggevende
- de betrokken zorgcoördinator vanuit ZBZH
- de vertrouwenspersoon
- de interne en externe klachtenfunctionaris

Artikel 3 De medewerker zelf of diens leidinggevende

1. Een medewerker stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens ontevredenheid met hem te bespreken. De medewerker betrekt anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachtenregeling van de zorgboerderij, de klachtenregeling van ZBZH en de klachtenfunctionaris vanuit Quasir.
3. Medewerkers bespreken onvrede van cliënten in het team waarvan zij deel uitmaken met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
4. Indien een cliënt een leidinggevende vertelt dat hij ontevreden is over een medewerker, stelt de leidinggevende de cliënt in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de cliënt dit niet wenselijk vindt. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op bespreking van de onvrede door een leidinggevende.

Artikel 4 De betrokken zorgcoördinator vanuit ZBZH

1. De zorgcoördinator stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om diens ontevredenheid te bespreken. De zorgcoördinator betrekt anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de cliënt daartegen geen bezwaar maakt.
2. De zorgcoördinator maakt ontevreden cliënten zo nodig attent op de klachten-regeling van de zorgboerderij, de klachtenregeling van ZBZH en de klachtenfunctionaris vanuit Quasir.
3. De zorgcoördinator bespreekt onvrede van cliënten met de zorgboer met als doel de onvrede weg te nemen en / of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

[1] Waar in deze tekst wordt gesproken over "hij", "hem" of "zijn", kan ook "zij", "haar" of "haar" worden gelezen. Deze termen gelden voor alle geslachten en genderidentiteiten.

Artikel 5 De vertrouwenspersoon

1. De vertrouwenspersoon:
   - staat cliënten en hun vertegenwoordigers bij in zaken die spelen tussen zorgaanbieder (zorgboer en/of ZBZH) en cliënt.
   - luistert, geeft informatie en biedt zo nodig ondersteuning met als doel dat cliënten voor hun eigen belang op kunnen komen.
   - adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt desgewenst bij het formuleren ervan.
2. De vertrouwenspersoon is verbonden aan Quasir en te bereiken via vpquasir@quasir.nl.
3. Cliënten jonger dan 18 jaar en hun naasten kunnen terecht bij de vertrouwenspersoon van Jeugdstem. De vertrouwenspersoon is te bereiken via www.jeugdstem.nl.
4. Cliënten die te maken hebben met onvrijwillige zorg op de zorgboerderij en hun naasten kunnen terecht bij de vertrouwenspersoon van Stemgever. De vertrouwenspersoon is te bereiken via www.adviespuntzorgbelang.nl/onvrijwillige-zorg.
5. De vertrouwenspersonen van Quasir werken volgens de door Quasir opgestelde functieomschrijving.
6. De zorgboer en zorgcoördinator stellen de vertrouwenspersoon in staat om de taak naar behoren te vervullen en dragen ervoor zorg dat de vertrouwenspersoon niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van de functie.
7. Indien de vertrouwenspersoon van mening is dat de taak niet naar behoren vervuld kan worden of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van de functie, kan de vertrouwenspersoon dit rechtstreeks melden bij de bestuurder van ZBZH. De bestuurder van ZBZH onderzoekt de melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
8. Klachten over de vertrouwenspersoon worden behandeld op basis van de klachtenregeling van Quasir. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de vertrouwenspersoon wenden tot een door de ZBZH aan te wijzen waarnemend vertrouwenspersoon.

Artikel 6 De klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris:
   - is beschikbaar voor het aanhoren van een eventuele klacht
   - adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen
   - informeert cliënten, medewerkers en derden over de klachtenregeling
   - helpt cliënten dan wel hun nabestaanden met het oplossen van hun klacht
   - is verbonden aan organisatie Quasir en te bereiken via bemiddeling@quasir.nl

2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van de werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
3. De klachtenfunctionarissen van Quasir werken volgens de door Quasir opgestelde functieomschrijving.
4. De zorgboer en zorgcoördinator stellen de klachtenfunctionaris in staat om de taak naar behoren te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van de functie.
5. Indien de klachtenfunctionaris van mening is dat de taak niet naar behoren vervuld kan worden of indien hij van mening is dat hij wordt benadeeld wegens de uitoefening van de functie, kan de klachtenfunctionaris dit rechtstreeks melden bij de bestuurder van ZBZH. De bestuurder onderzoekt de melding en neemt zo nodig passende maatregelen.
6. Klachten over de klachtenfunctionaris worden behandeld op basis van de klachtenreling van Quasir. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot de bestuurder van ZBZH.

Hoofdstuk 3 Klachtenbehandeling

Artikel 7 Het indienen van een klacht

1. Een klacht kan schriftelijk worden ingediend bij de klachtenfunctionaris via bemiddeling@quasir.nl
2. Een klacht kan worden ingediend door:
   - de cliënt;
   - diens vertegenwoordiger;
   - diens gemachtigde;
   - diens zaakwaarnemer;
   - diens nabestaanden.
3. Een persoon die meent dat hij ten onrechte niet als vertegenwoordiger van een cliënt wordt beschouwd kan daarover een klacht indienen.
4. Indien de klacht nog niet is besproken met de vertrouwenspersoon kan de cliënt worden gewezen op de vertrouwenspersoon om te proberen de klacht informeel op te lossen. Indien de klager ingaat op dit voorstel wordt de klacht niet in behandeling genomen. De klacht wordt alsnog in behandeling genomen als de klager de klachtenfunctionaris laat weten dat het niet gelukt is de klacht informeel op te lossen.

Artikel 8 Bevoegdheden van de klachtenfunctionaris

1. De klachtenfunctionaris van Quasir beoordeelt of hij bevoegd is om een klacht in behandeling te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd medegedeeld aan de klager.

2. De klachtenfunctionaris van Quasir is niet bevoegd om klachten te behandelen over beslissingen die in artikel 55 van de Wet Zorg en Dwang en artikel 10:3 van de Wet Verplichte Geestelijke gezondheidszorg worden genoemd. Deze klachten worden ter behandeling doorgestuurd aan de klachtencommissie die op basis van de Wet Zorg en Dwang of de Wet Verplichte Geestelijke Gezondheidszorg is ingesteld.
3. Quasir neemt geen klachten in behandeling die geen betrekking hebben op ZBZH of de aangesloten zorgboerderijen.

Artikel 9 Ontvankelijkheid van de klacht

1. Quasir verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
   a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds in behandeling is bij de Klachtencommissie Landbouw en Zorg of bij Geschillencommissie Landbouwzorg
   b. een gelijke klacht nog in behandeling is, dan wel bij Quasir dan wel bij de zorgboerderij zelf;
   c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
   d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.
2. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaart, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd medegedeeld aan de klager.

Artikel 10 Werkwijze bij beoordeling van een klacht

Het proces van bemiddeling door de klachtenfunctionaris verloopt als volgt:

- de klachtenfunctionaris neemt contact op met beide partijen en past hoor en wederhoor toe;
- de klachtenfunctionaris draagt zorgt voor de organisatie van de bemiddeling;
- alle informatie die binnen de bemiddeling wordt uitgewisseld blijft vertrouwelijk, tenzij daarover andere afspraken worden gemaakt met de direct betrokkenen;
- de klachtenfunctionaris maakt geen inhoudelijk verslag, maar wel een verslag over de voortgang van het proces en de gemaakte afspraken;

Artikel 11 Stopzetting behandeling van de klacht

Een klacht wordt niet verder behandeld indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

Artikel 12 Beoordeling klacht

1. Indien door de bemiddeling zoals benoemd in artikel 10 een oplossing is bereikt tussen klager en ZBZH, dan wordt deze oplossing schriftelijk vastgelegd in een mail van de klachtenfunctionaris aan beide partijen, die dit vervolgens dienen te bevestigen.
2. Indien ondanks bemiddeling zoals benoemd in artikel 10 door de klachtenfunctionaris geen oplossing is bereikt tussen partijen dan verwijst de klachtenfunctionaris de verdere behandeling van de klacht terug naar ZBZH. De aangeklaagde zal dan een schriftelijk en gemotiveerd oordeel geven over de klacht.

Artikel 13 Beoordeling klacht die op meerdere zorgaanbieders betrekking heeft

1. Indien een klacht betrekking heeft op zorg die door meerdere zorgaanbieders in onderlinge samenhang wordt aangeboden en de klager meldt dat hij de klacht ook bij andere zorgaanbieders heeft ingediend en prijs stelt op gecombineerde behandeling van de klacht door de verschillende zorgaanbieders bij wie hij de klacht heeft ingediend, neemt de klachtenfunctionaris contact op met de andere zorgaanbieders bij wie de klacht is ingediend.
2. De klachtenfunctionaris spreekt met de andere zorgaanbieders af hoe de klacht behandeld zal worden zodat dit leidt tot een gezamenlijk oordeel van de gezamenlijke zorgaanbieders dan wel een op elkaar afgestemd oordeel van de verschillende zorgaanbieders afzonderlijk.
3. Onder zorgaanbieders worden in dit artikel ook verstaan: aanbieders van maatschappelijke ondersteuning, jeugdhulp en langdurige zorg.

Artikel 14 Klachtencommissie en Geschillencommissie

Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, kan de klager de klacht voorleggen aan de Klachtencommissie Landbouw en Zorg, dan wel een geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Landbouwzorg.

Artikel 15 Archivering en bewaartermijn klachtendossier

1. ZBZH bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een klachtendossier. Een klachtendossier wordt maximaal 5 jaar na afsluiten van de zorg bewaard. ZBZH is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het cliëntdossier van de cliënt bewaard.

Artikel 16 Geheimhouding

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

Hoofdstuk 4 Overige bepalingen

Artikel 17 Overige klacht- en meldmogelijkheden

1. Door aansluiting bij de Federatie Landbouw en Zorg kan de klager ervoor kiezen de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Klachtencommissie Landbouw en Zorg en de Geschillencommissie Landbouwzorg
   - *Klachtencommissie Landbouw en Zorg.* Het klachtenreglement en de contactgegevens zijn te vinden via www.iar.nl/klachtencommissie-landbouw-en-zorg.
   - *Geschillencommissie Landbouwzorg.* Het reglement en de contactgegevens zijn te vinden via www.iar.nl/geschillen/geschillencommissie-landbouwzorg/
2. Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties onverlet.

Artikel 18 Kosten

Voor de behandeling van klachten brengt ZBZH geen kosten in rekening aan de klager of degene op wie de klacht betrekking heeft.

Artikel 19 Openbaarmaking klachtenregeling

ZBZH brengt deze regeling onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers door hen bij het aangaan van de zorgovereenkomst te attenderen op deze regeling via de uitdeelbrief die in de cliëntinformatiemap wordt verstrekt. De actuele versie is altijd te vinden op het extranet in ZilliZ. De klachtenregeling per zorgboerderij staat op de website van de zorgboerderij op www.zorgboeren.nl. Ook kan ZBZH desgevraagd een exemplaar van de regeling op papier verstrekken.

Artikel 20 Evaluatie

1. ZBZH evalueert deze klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding. De eerste evaluatie heeft plaatsgevonden in 2026. Daarna wordt de klachtenregeling eenmaal per drie jaar geëvalueerd.
2. Bij iedere evaluatie worden de Raad van Advies en de Cliëntenraad betrokken die verbonden zijn aan ZBZH.

Artikel 21 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de bestuurder van ZBZH.

Artikel 22 Vaststelling en wijziging regeling

Voorgenomen besluiten of suggesties van de zorgboer tot vaststelling of wijziging van deze regeling, legt ZBZH voor aan de cliëntenraad en de adviesraad.

Artikel 23 Datum van inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking op 01-10-2026.